

	Interná smernica	IS01/17
	Domáci poriadok DOMKO-DSS a Interný a terénny poriadok SVI	Počet strán 18 Počet strán 13

Domáci poriadok DOMKO – DSS a Interný a terénny poriadok Služby včasnej intervencie

Verzia	01	Platná od	1.12.2017
Revízia			
Výtlačok	04		

Výtlačky Domáceho poriadku	počet
Riaditeľ	01
kancelária SP a ved. ÚSoK	01
SVI	01
vstupná chodba zariadenia	01

	Vypracoval:	Posúdil:	Schválil:
Meno	Mgr. Viera Mišková	PhDr. Danica Klusková	Ing. Martin Vatra
Funkcia	sociálna pracovníčka	vedúca ÚSoK	riaditeľ
Dátum	27.10.2017	29.10.2017	1.12.2017
Podpis			

1. ÚČEL

Domáci poriadok DOMKO - DSS upravuje vnútroorganizačné vzťahy a kompetencie pri zabezpečení a poskytovaní sociálnych služieb, práva a povinnosti prijímateľov sociálnej služby DOMKO – DSS a ich zákonných zástupcov, príp. opatrovníkov pri poskytovaní sociálnych služieb , ako aj vzťahy medzi zamestnancami a prijímateľmi pri poskytovaní sociálnych služieb v súlade so zákonom č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a Všeobecne záväzným nariadením Košického samosprávneho kraja č. 17/2012 o poskytovaní sociálnych služieb a spôsobe určenia úhrady, výške úhrady a spôsobe platenia úhrady za sociálne služby v znení Všeobecne záväzného nariadenia Košického samosprávneho kraja č. 3/2014 (ďalej len „VZN KSK“).

2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Pojmy:

Klient - prijímateľ sociálnej služby je fyzická osoba, ktorá je v nepriaznivej sociálnej situácii, a preto využíva sociálne služby

Zariadenie – Domov sociálnych služieb -DOMKO

Zákon o sociálnych službách - Zákon č.448/2008Z.z.o sociálnych službách a o zmene a doplnení neskorších predpisov a zákon č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon)

Použité skratky:

DSS - Domov sociálnych služieb

SVI - Služba včasnej intervencie

VZN KSK - Všeobecne záväzné nariadenie Košického samosprávneho kraja

PSS - prijímateľ sociálnej služby

KSK - Košický samosprávny kraj

SP –sociálny pracovník

3. POSTUP

Článok I.

Základné ustanovenie

1. DSS- Domko je zariadenie sociálnych služieb zriadené KSK ako rozpočtová organizácia.
2. DSS poskytuje sociálne služby dospeléj fyzickej osobe do dovŕšenia dôchodkového veku a ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej V podľa príl. č. 3 zákona o sociálnych službách alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III. podľa príl. č. 3 ambulantnou (dennou) a týždennou pobytovou formou.

3. V DSS- Domko sa:

a) poskytuje:

1. pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
2. sociálne poradenstvo
3. sociálna rehabilitácia
4. ubytovanie
5. stravovanie
6. upratovanie

b) zabezpečuje:

1. rozvoj pracovných zručností
2. ošetrovateľskú starostlivosť
3. záujmovú činnosť

c) utvára podmienky na:

1. vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny
2. úschovu cenných vecí

Článok II.

Odborné činnosti

1. Pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby je odborná činnosť poskytovaná na základe posudku o odkázanosti na sociálnu službu. Posudok o odkázanosti na sociálnu službu vydáva vyšší územný celok na základe zdravotného posudku a sociálneho posudku.

2. Sociálne poradenstvo - odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Hybnou silou poskytovania poradenstva je sociálny pracovník za pomoci ostatného personálu. V DSS Domko sa zameriavame na posúdenie povahy problému fyzickej osoby, rodiny, komunity, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému a podľa potreby aj odporúčanie a sprostredkovanie ďalšej odbornej pomoci. Špecializované sociálne poradenstvo je zistenie príčin vzniku, charakteru a rozsahu problémov fyzickej osoby alebo komunity a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci.

Sociálny pracovník pomáha prijímateľovi uvedomiť si latentné možnosti pre konštruktívne zmeny seba samého, svojho okolia i fungovania vo vzťahoch k iným ľuďom.

3. Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov je odborná činnosť, ktorá sa v DSS Domko vykonáva so súhlasom plnoletej fyzickej osoby a je zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme fyzickej osoby. Túto činnosť v DSS Domko zabezpečuje sociálny pracovník.

4. Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť, ktorá je v DSS Domko zameraná na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti fyzickej osoby, rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobsluhu, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách s maximálnym využitím prirodzených zdrojov v rodine a komunite. Ide najmä o nácvik používania pomôcky, nácvik prác v domácnosti, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu a sociálnu komunikáciu. Základnou metódou pri sociálnej rehabilitácii je nácvik s cieľom doviesť prijímateľa k tomu, aby kompenzoval svoj nedostatok na najvyššiu možnú mieru. Cieľom sociálnej rehabilitácie je optimálne a čo najrýchlejšie

zaradenie prijímateľa do plnohodnotného spoločenského života, jeho resocializácia a reintegrácia. Túto činnosť v DSS Domko zabezpečujú terapeuti a inštruktor sociálnej rehabilitácie.

5. Rozvoj pracovných zručností je odborná činnosť na osvojenie pracovných návykov a zručností fyzickej osoby pri vykonávaní pracovných aktivít pod odborným vedením na účel obnovy, udržania alebo rozvoja jej fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností a jej začlenenia do spoločnosti. Rozvoj pracovných zručností je zahrnutý v plánoch práce úseku starostlivosti o klienta a je zapracovaný aj v individuálnych plánoch PSS a vykonávajúho terapeuti.

6. Ošetrovateľská starostlivosť v DOMKO DSS je v súlade s článkom 40 Ústavy SR, ktorá garantuje každému občanovi právo na ochranu zdravia.

Ošetrovateľská starostlivosť (výber najčastejších úkonov):

- sledovanie zdravotného stavu PSS - zmeny
- prevencia dekubitov
- iné zdravotné úkony
- prvá pomoc pri úrazoch a náhlych život ohrozujúcich zmenách zdravotného stavu
- vedenie ošetrovateľskej dokumentácie

Ošetrovateľské úkony na základe indikácie/poverenia lekára:

- meranie a hodnotenie fyziologických funkcií (tlak krvi, pulz, telesná teplota, frekvencia dýchania, výška, telesná hmotnosť)
- podávanie liekov (s písomným súhlasom prijímateľa, resp. zákonného zástupcu, opatrovníka)
- ošetrovanie a preväzy rán

Opatrovateľská starostlivosť (výber najčastejších úkonov):

- starostlivosť o ošatenie
- starostlivosť o celkovú hygienu prijímateľa - dohľad, pomoc a zabezpečenie osobnej hygieny - celkový kúpeľ, ranná a večerná toaleta, starostlivosť o zuby a nechty, celková úprava a čistota PSS, vedenie PSS k samostatnosti v osobnej hygiene.
- starostlivosť o čistotu a úpravu izieb - dohľad a zabezpečenie poriadku a čistoty izieb vrátane skriň PSS
- podávanie stravy, kŕmenie a pomoc pri jedení
- sledovanie príjmu potravy a tekutín
- sledovanie vyprázdňovania moču a stolice
- zabezpečenie stolovania a kŕmenie - príprava jedálne k stolovaniu, pomoc pri jedení a kŕmenie imobilných PSS a v neprítomnosti sanitárky umytie riadu a zabezpečenie čistoty jedálne (kuchynky).
- nočná služba - pravidelne každú hodinu sleduje PSS a v prípade potreby podľa zdravotného stavu aj častejšie
- dohľad nad sanitáciou kúpeľní a WC, ktorú vykonáva upratovačka
- sledovanie a zaznamenávanie správania PSS
- sledovanie zmien zdravotného stavu PSS

Opatrovateľskú starostlivosť zabezpečujú v zariadení opatrovateľky v spolupráci s terapeutmi.

Článok III.

Obslužné činnosti

1. Ubytovanie

- Ubytovanie je poskytovanie bývania v obytnej miestnosti alebo v jej časti s príslušenstvom, užívanie spoločných priestorov a poskytovanie vecných plnení spojených s ubytovaním.
- V DSS Domko sa poskytuje ubytovanie prijímateľom v týždennej pobytovej forme a to v dvojlôžkových izbách na základe Zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb.
- DOMKO-DSS je ústretový a v rámci možností umožňuje PSS zariadiť si svoju izbu podľa vlastného prania a vkusu, ide najmä o osobné veci PSS, s vylúčením predmetov, ktoré môžu ohroziť buď PSS, alebo jeho spolubývajúceho.
- Každého nového prijímateľa po príchode do zariadenia sociálna pracovníčka, resp. službukonajúca pracovníčka ubytuje na pridelenú izbu, pričom sa prihliada predovšetkým na jeho zdravotný stav, prípadne iné dôležité faktory vyplývajúce z poznania dovtedajšej sociálnej a zdravotnej anamnézy. Je potrebné rešpektovať aj potreby a záujmy konkrétneho prijímateľa a spoluvytvárať tak podmienky pre uspokojovanie potrieb prijímateľa a dobrého spolunažívania prijímateľov.
O umiestnení prijímateľa na izbu je vedený záznam u sociálnej pracovníčky.
- Prijímateľ, prípadne zákonný zástupca, opatrovník má možnosť požiadať o zmenu miesta ubytovania. O zmene miesta ubytovania rozhoduje riaditeľ, po konzultácii s vedúcou úseku starostlivosti o klienta a sociálnou pracovníčkou. Rozhodujúce pre zmenu miesta ubytovania sú najmä zdravotné dôvody prijímateľa, prevádzkové dôvody zariadenia, pričom sa prihliada na aktuálne možnosti voľných miest v zariadení a tiež na povahové vlastnosti prijímateľov. V prípade, že ide o miestnosť pre dvoch prijímateľov, ale prijímateľ si želá bývať na izbe sám, je možné vyhovieť tejto požiadavke iba v prípade, ak to umožňujú prevádzkové dôvody. Jednotlivé požiadavky prijímateľov (v prípade nejakých nejasností) sa evidujú v prípade závažnej požiadavky na určenom formulári v rámci riešenia nezhôd a sťažností.
- DSS Domko dbá na nenarušovanie osobného priestoru PSS okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup do izby je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku. Pokiaľ sú vytvorené možnosti, môže si PSS vybrať svojho spolubývajúceho.
- Prijímateľ by mal šetrne zaobchádzať s vybavením a zariadením miestnosti v ktorej je ubytovaný, ako aj so zariadením a vybavením spoločných priestorov, ktoré užíva.
- Z bezpečnostných dôvodov a dôvodov zabezpečenia požiarnej ochrany sa nemôžu používať na izbách a v spoločných priestoroch súkromné variče, alebo iné elektrospotrebiče (s výnimkou televíznych a rádiových prijímačov).

Príchod a odchod PSS zo zariadenia, prípadne dlhodobejšiu neprítomnosť PSS je potrebné nahlasovať sociálnej pracovníčke a službukonajúcej pracovníčke, ktorá neprítomnosť zaznamená v IS Cygnus.

2. Stravovanie

- Stravovanie je poskytovanie stravy v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na vek a zdravotný stav PSS podľa stravnej jednotky. Za stravnú jednotku sa považujú náklady na suroviny. Za celkovú hodnotu stravy sa považujú náklady na suroviny a režijné náklady na prípravu stravy.
- Stravovanie PSS je zabezpečené prípravou racionálnej stravy vo vlastnej stravovacej prevádzke. Stravu vydáva kuchárka a servíruje sanitárka.

- Každý prijímateľ má v rámci poskytovaných služieb zabezpečené celodenné stravovanie. Na účely ohriatia stravy, príp. teplých a pod. majú prijímatelia k dispozícii kuchynku. Kuchynka je zároveň vybavená chladničkou, ktorú môžu prijímatelia využívať.
- Štruktúra celodennej stravnej jednotky pri poskytovaní sociálnej služby v zariadení:

- raňajky
- desiata
- obed
- olovrant
- večera

Pri ambulantnej sociálnej služby sa večera neposkytuje.

- PSS ktorému sa poskytuje týždenná pobytová sociálna služba s poskytovaním stravovania je povinný odobrať aspoň dve jedlá denne, z ktorých jedno musí byť obed alebo večera. PSS v zariadení s ambulantnou sociálnou službou s poskytovaním stravovania je povinný odobrať aspoň jedno jedlo denne.
- Odhlasovanie prijímateľa na čas neprítomnosti sa vykonáva u sociálnej pracovníčky, prípadne zapísaním do zošita určeného na odhlasovanie, ktorý je umiestnený pri vrátnici. Neprítomnosť prijímateľa sa oznamuje deň vopred do 8,30 hod., v súrnych prípadoch (ochorenie) najneskôr v uvedený deň do 7,30 hod. ráno. Po tomto termíne sa neoznámená neprítomnosť považuje za neospravedlnenú a platí sa za ňu úhrada ako za prítomnosť. Pri ukončení neprítomnosti z dôvodu ochorenia prijímateľa, zákonný zástupca predloží potvrdenie od lekára o ukončení ochorenia (pri chorobe dlhšej ako 1 týždeň).
- Strava sa v zariadení pripravuje podľa jedálneho lístka. Jedálny lístok zostavuje stravovacia komisia, ktorej členom je aj zástupca z radov prijímateľov, týždeň vopred a vyvesuje sa na viditeľnom mieste na nástenke vo vstupnej hale. Pri zostavovaní jedálneho lístka sa prihliada na vekovú skladbu prijímateľov, zdravotný stav, sezónnosť a pestrosť jedál. Podávanie jedla PSS, vrátenie kŕmenia zabezpečí opatrovatelka a sanitárka.

Organizácia vydáva stravu v jedálni :

- 7,00 – 7,30 hod. sa vydávajú raňajky,
- 9,00 – 9,15 hod. sa vydáva desiata,
- 11,30 – 12,15 hod. sa vydáva obed,
- 14,00 – 14,30 hod. sa vydáva olovrant,
- 17,30 – 18,30 hod. sa vydáva večera.

3. Upratovanie

Upratovanie je zabezpečené vo vlastnej réžii DSS Domko. Upratovaním sa rozumie najmä pravidelná mechanická očista a dezinfekcia umývatelných plôch, vysávanie a pranie kobercov a tkanín, umývanie okien, utieranie prachu priestorov obytnej miestnosti, príslušenstva obytnej miestnosti, spoločných priestorov, ako aj zabezpečenie čistiacich prostriedkov, pomôcok, energií a pracovnej sily .

Článok IV.

Ďalšie činnosti

1. Úschova cenných vecí

- PSS, ktorému sa poskytuje sociálna služba v zariadení s týždennou pobytovou sociálnou službou je DSS Domko povinné prevziať do úschovy cenné veci vrátane vkladných knižiek, cenných papierov PSS, ktorý o úschovu požiada pri nástupe do zariadenia alebo počas poskytovania sociálnej služby v ňom na základe písomnej zmluvy o úschove cenných vecí. Peňažná hotovosť sa prijíma do úschovy na základe príjmového dokladu a ďalej sa vedie na peňažnom konte PSS.
- Za neuschované veci, cenné predmety, peniaze a vkladné knižky DSS nezodpovedá.
- Osobné veci a predmety, ktoré si PSS do zariadenia priniesol zostávajú jeho osobným majetkom.

2. Záujmová činnosť

Záujmová činnosť je kultúrna činnosť, spoločenská činnosť, športová činnosť a rekreačná činnosť. Činnosti sú zamerané na podporu, rozvoj schopností a zručností PSS, na podporu jeho socializácie a sociálnej integrácie.

DSS Domko využíva:

- prvky aktívnej a pasívnej relaxácie
- športové a pohybové hry
- pobyt vonku
- záujmová a rekreačná činnosť, ktorá umožňuje PSS realizovať ich individuálne záujmy, kultúrne aktivity, všetko s prihliadnutím na individualitu PSS, jeho individuálne potreby a jedinečnosť jeho zdravotného znevýhodnenia.

Pri realizácii voľno časových aktivít sa využívajú dve formy:

a) organizované

- krúžková činnosť
- kultúrno-spoločenská činnosť
- športovo-rekreačná činnosť
- záujmové pracovné zameranie

b) neorganizované

- podmienené individuálnymi, subjektívnymi predstavami jednotlivcov, zamerané na uspokojovanie vlastných potrieb,
- oddychovo - pasívna forma (počúvanie hudby, sledovanie masmédií, návšteva kultúrnych podujatí, prechádzky...),
- aktívna forma - zamerané na spontánnu činnosť.

PSS si môže vybrať alebo sám navrhnúť aktivitu alebo terapiu, ktorej by sa chcel zúčastniť. Zariadenie rešpektuje jeho zdravotný stav, psychické a fyzické možnosti a schopnosti.

Kultúrno-zaujmová činnosť, športová činnosť a pracovná terapia

- PSS sa môže zúčastňovať kultúrno-spoločenských akcií, ktoré organizuje naše zariadenie napr.: návštevy divadelných predstavení, rôznych výstav, spoločenských akcií pri rôznych príležitostiach, rôznych súťaží organizovaných v rámci Košického samosprávneho kraja a pod.
- PSS sa môže zúčastňovať športových podujatí, ktoré organizujeme alebo participujeme na príprave týchto športových podujatí na regionálnej ale aj celoslovenskej úrovne.
- PSS sa denne zúčastňuje pracovných terapií, ktoré sú zamerané na rôzne oblasti pracovnej činnosti, ktoré slúžia na dosiahnutie pracovných zručností a čo najvyššej možnej miery socializácie, samostatnosti s prihliadnutím na individualitu a stupeň zdravotného znevýhodnenia.
- PSS si môže vybrať alebo sám navrhnúť aktivitu alebo terapiu, ktorej by sa chcel zúčastniť. Zariadenie rešpektuje jeho zdravotný stav, psychické a fyzické možnosti a schopnosti.

Článok VI.

Úhrada za poskytovanú sociálnu službu

- PSS je povinný platiť úhradu za sociálnu službu v sume určenej poskytovateľom sociálnej služby.
- DSS Domko určuje prijímateľovi úhradu za poskytovanú sociálnu službu, spôsob jej určenia a platenia úhrady zmluvou podľa § 74 zákona o sociálnych službách v súlade s VZN KSK.
- PSS je povinný platiť úhradu za poskytovanú sociálnu službu podľa svojho príjmu a majetku.
- Pri ambulantnej forme sociálnej služby sa úhrada za mesiac určuje ako súčin počtu pracovných dní poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za odobraté obslužné a odborné činnosti (t.j. súčet úhrady za stravovanie a pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch sebaobsluhy na deň). Pri týždennej pobytovej forme sociálnej služby sa úhrada za mesiac určuje ako súčin počtu pracovných dní poskytovania sociálnej služby v príslušnom kalendárnom mesiaci a výšky úhrady za odobraté obslužné a odborné činnosti (t.j. súčet úhrady za stravovanie, ubytovanie, užívanie elektorospotrebiča a pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch sebaobsluhy na deň).
- Ak sa príjem prijímateľa sociálnej služby spoločne posudzuje a spoločne započítava s príjmami osôb, ktorých príjmy sa spoločne posudzujú a spoločne započítavajú, po zaplatení úhrady za sociálnu službu musí prijímateľovi pri ambulantnej sociálnej službe zostať suma životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu, pri týždennej pobytovej sociálnej službe 60% sumy životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu a fyzickým osobám, ktorých príjmy sa spoločne posudzujú a spoločne započítavajú s príjmom prijímateľa sociálnej služby, musí zostať mesačne z ich príjmu najmenej 1,65 násobok sumy životného minima ustanovenej zákonom č. 601/2003 Z.z. o životnom minime v znení neskorších predpisov.
- Výšku sumy úhrady za poskytovanú sociálnu službu môže poskytovateľ upravovať s prihliadnutím na skutočne poskytnutý rozsah poskytovanej sociálnej služby a ak sa zmenili skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu. Výška sumy úhrady sa upravuje najmä pri zmene VZN KSK, pri zmene výšky sumy životného minima a stupňa odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch sebaobsluhy.
- Podrobný rozpis výpočtu úhrady za sociálnu službu podľa jednotlivých druhov činností v zariadení je uvedený vo výpočtovom liste, ktorý tvorí prílohu zmluvy.

- Ak nevznikne prijímateľovi povinnosť platiť úhradu za sociálnu službu alebo jej časť a táto povinnosť nevznikne ani osobe, ktorá má voči prijímateľovi vyživovaciu povinnosť a prijímateľ sociálnej služby zomrie, nezaplatená úhrada za sociálnu službu alebo jej časť je pohľadávka poskytovateľa, ktorá sa uplatňuje v konaní o dedičstve.
- PSS neplatí úhradu za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti v čase jeho neprítomnosti okrem úhrady za ubytovanie, ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a PSS a poskytovateľ sociálnej služby sa nedohodnú inak.
- PSS je povinný platiť poskytovateľovi úhradu za sociálnu službu poskytovanú prijímateľovi v zariadení mesačne za kalendárny mesiac, v ktorom bola sociálna služba poskytnutá, najneskôr do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac šekom, alebo prevodom na účet. Celková suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu sa zaokrúhľuje na najbližší euro cent nadol.

Článok VII.

Práva a povinnosti PSS

PSS DOMKO – DSS majú právo na rešpektovanie svojej osobnosti a svojho postihnutia. Ich osobná sloboda končí tam, kde môžu ohroziť svoje zdravie alebo zdravie iných klientov a zamestnancov.

Práva PSS:

- Prijímateľ má právo na kvalitné poskytovanie sociálnej služby.
- Prijímateľ má právo na nenarušovanie svojho osobného priestoru okrem situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku, ochranu práv a slobôd alebo ochranu majetku zariadenia.
- Prijímateľ má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.
- Prijímateľ má právo podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.
- Prijímateľ má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti.
- Prijímateľ má právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v jemu zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná.

Povinnosti PSS:

- Prijímateľ vyhlasuje, že nezamlčal žiadne vážne skutočnosti súvisiace s jeho telesným alebo duševným zdravím, prípadne sociálnou situáciou, ktoré by mohli mať vplyv na poskytovanie sociálnej služby v zariadení
- prijímatelia alebo ich zákonní zástupcovia, príp. opatrovníci sú povinní uhradiť platbu v určenej výške za poskytované služby vždy do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca

- prijímatelia dodržiavajú prevádzkovú dobu DSS Domko, aj v prípade prijímateľov, ktorým je poskytovaná sociálna služba do 4 hodiny denne. Prevádzková doba pre ambulatnú sociálnu službu je denne v pracovných dňoch v čase od 6,00 hod do 16,30 hod. Prevádzková doba pre pobytový typ služby – týždennú pobytovú sociálnu službu – je od pondelka od 6,00hod.do piatka 16,30hod. tiež sa neposkytuje počas sobôt a nedeľ, štátnych sviatkov a sviatkov bezprostredne predchádzajúcich sobote alebo bezprostredne nasledujúcich po nedeli.
- keď prijímateľ užíva lieky predpísané jeho lekárom, je povinný priniesť tieto lieky do DSS, vrátane rozpisu od lekára. Prijímateľ, resp. rodič, alebo iný zákonný zástupca prijímateľa splnomocní určeného zamestnanca DOMKO-DSS na podávanie liekov uvedených v rozpise od lekára a na podávanie voľnopredajných liekov a vitamínových doplnkov, ktoré prijímateľ do zariadenia prinesie.
- Podávanie a dávkovanie liekov potvrdí prijímateľ, zákonný zástupca, prípadne opatrovník svojim podpisom v zošite podávania liekov/ zošit je k dispozícii v DSS u opatrovateľky/ a prijímateľ a zákonný zástupca, príp. opatrovník podpíše súhlas s podávaním lieku v DSS opatrovateľkou.
- Za lieky, ktoré neboli odovzdané zamestnancovi DSS, zodpovedá rodič.
- prijímateľ je povinný dodržiavať osobnú hygienu a čistotu, vrátane čistoty oblečenia
- prijímateľ alebo jeho zákonný zástupca včas informuje o závažných zmenách, ktoré môžu ovplyvniť poskytovanie sociálnej služby (napr. prípadné úrazy, ktoré prijímateľ utrpel mimo DSS, zmenu liečebného režimu, vážne rodinné situácie a pod.). Zmenu liekov oznamuje prijímateľ alebo jeho zákonný zástupca písomne, príslušný zamestnanec DSS ich zaznačí v predpísanom formulári. Ostatné zmeny oznámi ústne pri príchode resp. po odchode prijímateľa do DSS Domko.
- PSS vyhlasuje, že nezamlčal žiadne vážne skutočnosti súvisiace s jeho telesným alebo duševným zdravím, prípadne sociálnou situáciou, ktoré by mohli mať vplyv na poskytovanie sociálnej služby v zariadení.
- PSS musí dodržiavať zásady bezpečnosti, hygieny a protipožiarnej ochrany.
- PSS nesmie úmyselne poškodzovať majetok svoj ani majetok zariadenia.
- PSS nesmie ohrozovať zdravie svoje ani zdravie ostatných PSS.
- PSS, resp. zákonný zástupca, opatrovník je povinný dodržiavať ustanovenia Domáceho poriadku Domko DSS.

Článok VIII.

Práva a povinnosti poskytovateľa sociálnej služby

Práva poskytovateľa sociálnej služby:

- Poverený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby má právo v DSS Domko vstúpiť do obytnej miestnosti aj bez súhlasu PSS, ktorému sa v nej poskytuje ubytovanie, ak vec neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku tejto fyzickej osoby, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku DSS Domko.
- ak prijímateľ pri príchode do zariadenia vykazuje zhoršenie zdravotného stavu – silné prechladnutie, prejav zvýšenej teploty, hnačka zamestnanec má právo ho neprijíť do zariadenia.

Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby

- Zariadenie DOMKO zodpovedá za PSS až po jeho vstupe do zariadenia.
- Poskytovateľ je povinný poskytovať prijímateľovi sociálnu službu na odbornej úrovni.
- Poskytovateľ je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa.
- Poskytovateľ je povinný aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností.
- Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby prijímateľovi.
- Poskytovateľ je povinný uzatvoriť písomnú dohodu o úschove cenných vecí, ak ho o úschovu cenných vecí prijímateľ požiada.
- Poskytovateľ je povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa.
- Poskytovateľ je povinný dodržiavať povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa v zmysle § 10 zákona.
- Poskytovateľ sociálnej služby nesmie podmieniť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným plnením alebo nepeňažným plnením.
- Ak je prijímateľ s ťažkým zdravotným postihnutím, alebo fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, súčasťou IP je aj program sociálnej rehabilitácie.

Článok IX.

Zodpovednosť PSS za spôsobenú škodu a za zverenú veci

- Prijímatelia zodpovedajú za škodu, ktorú úmyselne a preukázateľne spôsobia na majetku domova alebo na majetku iných osôb. Ak ide o veci, ktoré im boli poskytnuté z domova na užívanie, zodpovedajú za riadne nakladanie s nimi. Za ich stratu zodpovedajú v plnej výške.
- Stratu alebo poškodenie vecí sú povinní hlásiť ihneď službukonajúcemu zamestnancovi respektíve riaditeľovi alebo vedúcej úseku starostlivosti o klienta.
- Za úmyselné a preukázateľné poškodenie nábytku a ostatného inventára domova, najmä na izbách a v spoločenských priestoroch zodpovedá prijímateľ v plnom rozsahu. Ak sa úmyselné poškodenie nedokáže jednej osobe, všetci spolubývajúci prijímatelia sú plne zodpovední. Náhrada úmyselne spôsobenej škody sa prerokuje vo vedení nášho zariadenia. Za DOMKO - DSS je určená škodová komisia, ktorá rozhodne o ďalšom postupe.
- Pri zodpovednosti za škodu a za bezdôvodné obohatenie sa DOMKO - DSS riadi Občianskym zákonníkom, hlavne § 415 – 459.

Článok X.

Telesné a netelesné obmedzenia

- V súlade so zákonom č. 448/2008 Z.z. § 10 zariadení nie je možné používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia PSS. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo

ohrozené zdravie PSS alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia PSS a to len na čas nevyhne potrebný na odstránenie ohrozenia.

- Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.
- Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením PSS do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.
- Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy PSS má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia PSS. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia. Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať. Telesné a netelesné obmedzenie PSS musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení. Za zápis do registra telesných a netelesných obmedzení zodpovedá sociálny pracovník. Za dodatočné bezodkladné schválenie lekárom v špecializačnom odbore psychiatria zodpovedá sociálny pracovník.
- Register obmedzení obsahuje zápis každého obmedzenia PSS s uvedením jeho mena, priezviska a dátumu narodenia, spôsob a dôvody obmedzenia PSS, dátum a čas trvania tohto obmedzenia, opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu PSS, s uvedením príčiny nevyhnutného obmedzenia, opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie, meno, priezvisko a podpis lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil, meno, priezvisko a podpis sociálneho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril a popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby.
- Poskytovateľ sociálnej služby je povinný každý zápis obmedzenia PSS a údaje uvedené v registri obmedzení bezodkladne po použití prostriedkov obmedzenia oznámiť ministerstvu. Za nahlásenie zápisu do registra obmedzení zodpovedá sociálny pracovník.
- Poskytovateľ sociálnej služby je povinný o použití prostriedkov obmedzenia PSS informovať bezodkladne zákonného zástupcu PSS, príp. opatrovníka. Za informovanie zákonného zástupcu, opatrovníka alebo blízkej osoby zodpovedá sociálny pracovník.

Článok XI.

Spolupráca a návštevy

Návštevy

- Rodinní príslušníci majú právo navštevovať PSS v DSS Domko v ktorýkoľvek deň/v pracovných dňoch/.
- Návštevy prijímateľov sú povolené neobmedzene, je však potrebné rešpektovať doporučenú dobu nočného klúdu, programu hygieny a aktivít.

- Pri mimoriadnych udalostiach ako je vyhlásenie karantény, odporúčanie lekára z dôvodu chrípkovej epidémie, alebo na základe vlastnej žiadosti PSS, môžu byť návštevy obmedzené. Návštevníci z hľadiska bezpečnosti musia dodržiavať bezpečnostné a zdravotnícko-hygienické predpisy.
- Návštevami nesmie byť narušený pokoj a poriadok v zariadení. Každá návšteva musí byť zaznamenaná v IS Cygnus/Dokumentácia klienta, službukonajúcim personálom.
- V našom zariadení môže návšteva pre tieto účely využiť priestory jedálne, ktorá je zároveň spoločenská miestnosť. Svoju návštevu ohlásia vopred službukonajúcemu personálu. Návšteva nenarušuje pokoj a poriadok v zariadení. Zákonný zástupca, príp. opatrovník má právo aj na telefonické podávanie informácií o PSS.

Spolupráca s rodinou

- Pre rodičov a priateľov DSS organizujeme minimálne 2 x ročne stretnutia PSS, rodičov, zamestnancov a priateľov DSS, kde je rodina informovaná o PSS, ale aj aktívne sa zúčastňovať tvorby programov rozvoja. Pripomienky rodičov a vzájomné požiadavky sú zachytené v zápisnici a vyhodnocujú sa.
- Rodičia a rodinní príslušníci aktívne participujú pri tvorbe a vyhodnocovaní individuálnych plánov PSS, majú tiež možnosť zúčastňovať sa na aktivitách realizovaných naším zariadením napr. benefičné koncerty, kultúrne podujatia, výstavy a pod.

Spolupráca s verejnosťou

- DOMKO-DSS presadzuje "politiku otvorených dverí" a aktívne spolupracuje s verejnosťou a tak priamo podporuje socializáciu a pozitívnu sociálnu integráciu PSS.

Článok XII.

Zásady starostlivosti o prijímateľov

- DSS Domko pri práci s prijímateľmi v súlade s potrebou humanizácie podmienok poskytovania sociálnych služieb uplatňuje zásady súdržného života, poriadku a integráciu prijímateľov do spoločnosti a zdravej populácie, princíp rovnakého zaobchádzania a uplatňovania ústavnej rovnosti, presadzuje rovnosť prijímateľov v dôstojnosti i v právach s inými osobami, nepripustenie prostriedkov akéhokoľvek nelegitímneho obmedzenia, práva na aktívny život a práva na ochranu zdravia bez ohľadu na vek, mentálne alebo fyzické schopnosti.
- DSS Domko v rámci svojich možností presadzuje snahu neizolovať prijímateľov, ale ich postupne integrovať do spoločnosti. Aktívne podporuje ich socializáciu a sociálnu integráciu. Pripravuje individuálne plány a perspektívy individuálneho rozvoja prijímateľov podľa ich predstáv a záujmov. Pomáha im obhajovať a presadzovať svoje práva, rozvíjať schopnosti a samostatnosť pri riešení ich individuálnych a kolektívnych problémov. Podieľa sa na zvyšovaní kvality života prijímateľov.

- Zamestnanci DSS Domko sa snažia o dosiahnutie a udržanie vysokej profesionality pri výkone svojej práce. Ich prvoradým záujmom sú záujmy a práva prijímateľa, konať v zhode s najvyššími požiadavkami profesionálnej cti, rešpektovať prijímateľove súkromie a zachovávať dôvernosť informácií získaných pri svojej práci, to všetko v súlade s etickým kódexom.
- Prevádzka v ambulantnej sociálnej službe je zabezpečená denne v pracovných dňoch pondelok až piatok v čase od 6,00-16,30hod. a prevádzka v týždennej pobytovej sociálnej službe je zabezpečená týždenne v pracovných dňoch od pondelka od 6,00hod. do piatku do 16,30hod. Týždenná pobytová forma sociálnej služby sa neposkytuje počas sobôt a nedeľ, štátnych sviatkov predchádzajúcich sobote a bezprostredne nasledujúcich po nedeľi.

Článok XIII.

Denný program prijímateľov

- Denný program PSS je orientovaný tak, aby bola PSS zabezpečená komplexná starostlivosť interdisciplinárnym tímom zamestnancov prostredníctvom odborných, obslužných, ďalších činností v závislosti od typu a formy poskytovaných sociálnych služieb.
- Denný program v skupinách sa riadi predovšetkým obsahom IP PSS. Rozvrhnutie času plnenia programov, záťaže pre jednotlivých prijímateľov, jednotlivé terapie – to všetko je v kompetencii terapeutov. Plnenie individuálneho plánu sa neobmedzuje na určitú hodinu, prijímateľovi je poskytovaná sociálna služba od chvíle, keď ráno príde do zariadenia a končí až jeho odchodom.
- Aktivity v dielni, voľnočasové a záujmové aktivity a jednotlivé terapie sa realizujú podľa harmonogramu, ktorý je vypracovaný v plánoch úseku starostlivosti o klienta a inštruktora sociálnej rehabilitácie.

DENNÝ PROGRAM PRIJÍMATEĽOV:

6.00 - 8.00	príchod prijímateľov, osobná hygiena, individuálny program
7.00 – 7.30	raňajky
8.00 – 8.30	rozcvička, hygienické návyky, príprava na komunitu
8.30 – 9.00	komunita
9.00 – 9.15	desiata
9.15 – 11,00	terapeutická činnosť, vychádzky, terapie podľa individuálneho plánu
11,00 – 11,15	príprava na obed, hygiena
11.15 – 11,30	stolovanie
11.30 – 12.15	obed
12.15 – 14,00	odpočinok, relaxačná činnosť
14.00 – 14.15	olovrant
14.15 – 17.30	krúžková a záujmová činnosť
17.30 – 18.30	večera

18,30 – 19.00	večerná hygiena
19,00 - 22,00	osobné voľno podľa záujmu
22,00 - 6,00	nočný klud

Pre pohodu PSS a plynulý chod zariadenia je nevyhnutné dodržiavať tieto rámcové podmienky:

- prevádzkový čas DSS Domko,
- príchod prijímateľov od 6.00 – 8.00,
- pobyt vonku, PSS, ktorým je poskytovaná týždenná pobytová sociálna služba aj popoludní,
- počas celého dňa viesť prijímateľov k maximálnej samostatnosti vo všetkých sebaobslužných činnostiach a k aktívnemu spôsobu života.

Článok XIV.

Fajčenie

- V zariadení je rešpektovaný zákon o ochrane nefajčiarov a v celej budove nie je možné fajčiť.
- Nakoľko v zariadení môžu byť umiestnení PSS, ktorí majú vypestovanú silnú závislosť na nikotíne, týmto je umožnené fajčiť vo vyznačených priestoroch v areáli (exteriéri) zariadenia.

Článok XV.

Pohyb PSS mimo zariadenia

- Pohyb PSS mimo zariadenie je potrebné vopred nahlásiť SP, alebo službukonajúcemu personálu.
- V záujme ochrany života a zdravia je dôležité informovať zamestnanca zariadenia o orientačnom čase návratu a mieste pobytu mimo zariadenie. Pobyt a čas PSS mimo zariadenie službukonajúci personál, ktorému PSS pobyt mimo zariadenie nahlásil následne zaznamená v IS Cygnus /časť dokumentácia klienta.
- PSS má voľný pohyb. Pokiaľ je zbavený spôsobilosti na právne úkony a potrebuje dohľad, tento mu zabezpečí zariadenie a o pohybe mimo zariadenie informuje opatrovníka.
- Pred odchodom na dlhší pobyt mimo zariadenie je potrebné, aby si PSS vzal preukaz poistenca a ostatné doklady. Pobyt mimo zariadenia upravuje VZN KSK. Odchod zo zariadenia je potrebné nahlásiť vopred SP z dôvodu odhlásenia zo stravy.

Článok XVI.

Riešenie sťažností

Sťažnosti sú vybavované podľa smernice na podávanie a vybavovanie sťažností, zo dňa 21.6.2010. Smernica a kniha sťažností sú k dispozícii pri vstupe do budovy, vo vstupnej hale na nástenke.

Článok XVII.

Porušenie Domáceho poriadku

1. Zamestnanci DSS Domko vytvárajú pre PSS príjemné prostredie a vedú ich k zachovaniu a upevňovaniu dobrých medziľudských vzťahov. Ak usmerňovanie PSS napriek všetkým snahám zamestnancov DSS Domko nie je účinné a PSS sústavne porušuje Domáci poriadok a narúša občianske spolužitie, tým že hrubo narúša dobré mravy, riaditeľ s PSS prerokuje jeho správanie. SP to následne zaznamená v IS Cygnus. Ak PSS naďalej pokračuje v porušovaní Domáceho poriadku a naruší občianske spolužitie, udelí sa písomná výstraha v zmysle usmernenia zriaďovateľa KSK.

V prípade nerešpektovania výstrahy, a jej opakovaného udelenia (3x), je dôvod na ukončenie poskytovania sociálnych služieb v zariadení.

2. Závažné porušenie domáceho poriadku je:

- a) sústavné upozorňovanie personálu na porušovanie dobrých mravov prijímateľom sociálnej služby, čo je zaznamenané v IS Cygnus/časť dokumentácia klienta,
- b) používanie alkoholických nápojov do takej miery, že PSS nie je schopný kontrolovať svoje správanie a obťažuje okolie,
- c) používanie omamných látok akéhokoľvek druhu.

3. Za hrubé porušenie domáceho poriadku sa považuje:

- a) fyzické napadnutie a narušenie občianskeho spolužitia v zariadení,
- b) neplatenie úhrady za sociálne služby v zariadení, ak dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady.

Článok XVIII.

Prerušenie a ukončenie poskytovania sociálnej služby

- Zmluvný vzťah medzi poskytovateľom a prijímateľom sociálnej služby pred uplynutím dohodnutej doby môže skončiť písomnou dohodou zmluvných strán alebo jednostranným vypovedaním zmluvy. Výpoveď musí byť písomná a musí byť doručená druhej strane.

- Prijímateľ môže jednostranne vypovedať zmluvu kedykoľvek bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 30 dní a začína plynúť dňom doručenia výpovede.
- Poskytovateľ môže jednostranne vypovedať Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v 30 dňovej lehote, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede z týchto dôvodov:
 - a) prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spoluzitie, alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za poskytovanú sociálnu službu alebo platí len časť dohodnutej úhrady, ak dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady a to aj po písomnom upozornení o porušení občianskeho spolunažívania v zariadení sociálnych služieb alebo o neplnení si povinnosti o platení úhrady za poskytovanú sociálnu službu v zariadení,
 - b) prijímateľ neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby, ak sa zmenili skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu,
 - c) prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa znamenalo zrejmú nevýhodu,
 - d) vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti prijímateľa na sociálnu službu. Poskytovateľ pri jednostrannom vypovedaní zmluvy je povinný doručiť prijímateľovi písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede.

Článok XIX.

Záverečné ustanovenia

1. Akékoľvek zmeny v Domácom poriadku môžu byť vykonané len so súhlasom riaditeľa DSS.
2. Domáci poriadok je vnútorný predpis, ktorý je záväzný pre všetkých prijímateľov sociálnej služby a ich zákonných zástupcov, príp. opatrovníkov. Závažné, alebo opakované porušenie jeho ustanovení môže mať za následok ukončenie poskytovania služieb prijímateľovi v súlade s ustanovením § 74 zákona č. 448/2008 Z.z.
3. Každý prijímateľ sa oboznámi s obsahom Domáceho poriadku, čo preukazne potvrdí svojim podpisom v zmluve o poskytovaní sociálnych služieb uzatvorenej v zmysle zákona č. 448/2008 Z.z.
4. Domáci poriadok je k dispozícii všetkým prijímateľom, rodičom a zamestnancom na nástenke umiestnenej pri vstupe do budovy, vo vstupnej hale.

Článok XX.

Účinnosť

Tento Domáci poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.12.2017.

Článok XXI.

Zrušovacie ustanovenia

Dňom nadobudnutia účinnosti Domáci poriadok Domko- DSS, zo dňa 2.1.2015 stráca platnosť.

Prijímatelia, ich rodičia, zákonní zástupcovia, príp. opatrovníci PSS a zamestnanci boli oboznámení s Domácim poriadkom dňa 30.10.2017 na stretnutí prijímateľov, rodičov, zamestnancov a priateľov DOMKO-DSS.

4. ODKAZY

Súvisiace normy a predpisy

- Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- Všeobecne záväzné nariadenie Košického samosprávneho kraja č. 17/2012 o poskytovaní sociálnych služieb a spôsobe určenia úhrady, výške úhrady a spôsobe platenia úhrady za sociálne služby v znení Všeobecne záväzného nariadenia Košického samosprávneho kraja č. 3/2014.
- Smernica na podávanie a vybavovanie sťažností, zo dňa 21.6.2010.
- Proces prijímania a prepúšťania PSS, zo dňa 1.6.2017
- Proces riadenia SVI, zo dňa 1.6.2017